



Experiência do usuário



Olá, seja bem vinde! Nosso material vai tratar de conceitos sobre experiência do usuário (UX) e usabilidade. Boa leitura!

Experiência do usuário, no inglês *User Experience* (UX), é definida por Norman & Nielsen (s/d) como algo que engloba todos os aspectos das interações entre usuários finais (jogadores) e os produtos (jogos). Isso significa que toda a experiência que o usuário terá com o jogo desenvolvido, fazem parte desse conceito, desde como esse jogo chega a ele (seja por download ou mídia física), a capa ou imagens que promovem o jogo, como ele é apresentado inicialmente (imagens, sons e outros elementos que compõem as primeiras interações antes do seu início, como escolha de idioma, menus interativos, animações, entre outros), até a experiência anterior do usuário com o produto (opiniões de outras pessoas e propagandas por exemplo), influenciam em como ele vai receber e interagir com ele.

Para esse texto, um aspecto importante a ser lembrado é: a UX é aplicável a diversos contextos, como na relação entre usuários/clientes e empresas, serviços e produtos, mas, especificamente neste texto, a referência sempre será ao ambiente dos jogos.

E a pergunta que está no ar é: como eu (enquanto criador do jogo) influencio a experiência do usuário?

Para entender melhor como fazer isso, conhecer outros dois termos pode ajudar bastante: Interface do Usuário (*User Interface,* UI) e Usabilidad (Usability).

Muitas pessoas confundem UX com UI, mas eles são bem diferentes. Como citado acima, UX está diretamente relacionado às experiências que o usuário teve e terá com o produto, enquanto UI está ligado às interfaces deste produto.

Interface de usuário (UI) visa as interfaces com que o usuário interage. Desde organização de ícones, animações, cores, sons, quando e como cada elemento aparece para o usuário. Ela faz parte e influencia a experiência do usuário, mas não é a mesma coisa.

Schell (2008, p. 41-43) propõe que um jogo pode ser dividido em 4 elementos principais: mecânica (*mechanics*), que é referente às regras que o jogo propõe para funcionar; história (*story*), a sequência de elementos que se desdobram no jogo (repare que aqui não é necessário ter uma narrativa concreta, com começo, meio e fim, ela pode ser mais abstrata); estética (*aesthetics*), se refere a aparência, sons, cheiros, gostos e sensações que o jogo traz; tecnologia (*technology*), esse termo não se refere a alta tecnologia, mas as ferramentas que são necessárias para o funcionamento do jogo, desde um computador com determinadas especificações de hardware, até caneta e papel.

Repare que desses 4 elementos determinados por Schell (2008), apenas 2 se referem a UI: estética e tecnologia. A estética por ser como o jogo se apresenta ao usuário, e a tecnologia, por definir quais elementos o usuário terá que utilizar para jogar (lembrando que as interfaces se relacionam às várias maneiras que o usuário percebe e age no jogo). No entanto, todos os 4 elementos descritos por Schell (2008) fazem parte da composição da UX.

Outro termo a ser mencionado é a usabilidade. Essa se refere a um atributo da UI, de acordo com Nielsen (1993) a usabilidade não é um termo unidimensional, do uso de interfaces, ela é tradicionalmente associada com cinco atributos:

- Capacidade de aprendizado (*learnability*): Quão fácil é fazer tarefas básicas pela primeira vez no sistema interativo? O usuário deve aprender a usar o sistema facilmente (NIELSEN, 1993, p. 26).

- Eficiência (*efficiency*): O sistema deve ser eficiente para ser usado. Uma vez que o usuário aprendeu sobre o design do sistema, quão rápido ele pode realizar as tarefas? (NIELSEN, 2012; NIELSEN, 1993, p. 26)

- Memorabilidade (*memorability*): O sistema deve ser fácil de relembrar. Quando os usuários voltam a usar o sistema, depois de um período sem utilizá-lo, é fácil de relembrar como utilizá-lo? (NIELSEN, 2012; NIELSEN, 1993, p. 26).

- Erros (*errors*): Quantos erros o usuário cometeu, quão severos foram esses erros, o quão fácil foi corrigi-los? O sistema deve ter uma baixa taxa de erros, assim o usuário cometerá poucos erros durante a interação (NIELSEN, 2012; NIELSEN, 1993, p. 26). Aqui é importante frisar que é comum os usuários cometerem vários erros nos jogos, e isso faz parte durante a interação, mas o game designer deve se ater a dificuldade proposta para o usuário resolver cada etapa do jogo. Também é necessário entender o público que lidará com esse jogo, o perfil do usuário.

- Satisfação (*satisfaction*): Quão satisfatório é jogar o sistema desenvolvido? O sistema deve ser agradável de se utilizar, assim o usuário provavelmente sentirá satisfação em utilizá-lo (NIELSEN, 2012; NIELSEN, 1993, p. 26). Ressalta-se que os jogos podem induzir diversas sensações, por exemplo, espera-se que jogos de terror causem medo aos usuários. O que é importante para a satisfação do usuário é que esse tenha a experiência que busca, se o jogador inicia um jogo dito de terror, ele espera se assustar ou sentir algum receio durante a interação, logo será mais fácil dele se sentir satisfeito.

Assim a usabilidade é definida como um atributo de qualidade, que avalia o quão fácil um sistema é de se utilizar (NIELSEN, 2012). No entanto, ac[illegible]mos uma discussão a ser trazida: fácil para quem?

Para determinar se o sistema tem uma boa usabilidade, é necessário que primeiro se tenha o público-alvo definido. Por exemplo, se estou criando um jogo para crianças, não adianta inserir comandos muito complexos que um adulto se divertiria tentando executar, mas uma criança poderia ter muita dificuldade, dessa forma, é necessário traçar o perfil dos usuários do jogo.

O perfil dos usuários pode conter inúmeras informações, o importante é saber selecionar quais delas são válidas para o sistema que se está criando. Não há uma regra específica, mas algumas perguntas podem ajudar, por exemplo: Qual a faixa etária das pessoas que eu espero que consumam meu jogo? Qual a experiência dessas pessoas com tarefas semelhantes? Qual o gênero do jogo que será criado e o que as pessoas que gostam dessa temática consomem?

Quando se trata da faixa etária do público-alvo, já se determina várias coisas, como conteúdos impróprios, possível grau de habilidade com os controles, temáticas possíveis e que podem ser mais atrativas. A experiência do público-alvo com tarefas semelhantes pode indicar pontos como: colocar mais ou menos dificuldade em certos comandos, graus de liberdade que será dado ao usuário, estética das pistas visuais que estarão embutidas no jogo, como essas vão ajudar o usuário a alcançar seus objetivos. O gênero do jogo já direciona a um grupo de pessoas que já gosta de determinadas estéticas, determinadas situações e os designers podem se aproveitar de outros conteúdos produzidos com essa estética para usar como base.

Para deixar essa situação mais clara, seguem alguns exemplos: a série de jogos Dark Souls (FromSoftware) apresenta uma estética medieval e de terror, logo já se sabe que a faixa etária alvo dos títulos da série, é um público adulto, que gosta desse tipo de estética. O jogo apresenta uma maior

dificuldade na realização das missões e combate dos inimigos, logo, não é um jogo voltado ao público iniciante, que está desenvolvendo um gosto por jogos eletrônicos ou se habituando aos *joysticks* e controles propostos. Outro exemplo é a série de jogos Overcooked (Ghost Town Games Ltd), o visual é estilizado e colorido e apresenta os personagens em uma cozinha, onde o objetivo é fazer os pratos pedidos. O jogo é livre para todos os públicos (em sua classificação oficial), os comandos são pouco e aumentam a dificuldade devagar e gradativamente durante o progresso do(s) jogador(es). Considerando a temática e a dinâmica de jogo, apesar de ser um jogo de classificação livre, provavelmente o público-alvo foi os adolescentes, considerando que a dificuldade é a organização e agilidade na repetição das tarefas (para realizar os pratos), um assunto que crianças talvez não se interessem tanto. O jogo apresenta um cenário amigável para pessoas que não têm o hábito de jogar, pois como mencionado, os controles são fáceis, a maior dificuldade está na sincronização das ações com o tempo, mas não é necessário decorar muitos comandos diferentes. Já seu gênero é "casual", o que também indica que não são necessárias muita habilidade ou o comprometimento de muitas horas para finalizar o jogo.

Dessa forma é perceptível como a UX, UI e a usabilidade influenciam em como um jogo é criado e como ele pode ser melhor explorado seguindo alguns parâmetros e tendo o usuário como parte importante do processo.

Assim, antes de fazer um jogo, defina primeiro seus usuários, os pontos importantes que devem ser considerados (aqui também estão a utilidade do jogo para o usuário, se esse usuário necessita de alguma coisa em especial, sua habilidade com jogos, faixa etária, entre outras coisas que podem interferir em sua experiência). Depois defina a experiência que você quer trazer a ele, como vai trazer essa experiência, quais interfaces e como essas serão utilizadas. Dessa forma, é mais fácil alcançar boas experiências e consequentemente obter mais sucesso na construção do seu jogo.

Atividade Extra



Exemplo: Para se aprofundar no assunto desta aula assista o vídeo do canal UXNOW, que explica de outra forma o que é UX:

https://www.youtube.com/watch?v=WAi6ixIfdd4&ab_channel=UXNOW

Sobre o assunto, outros dois livros são interessantes: O Design do dia-a-dia de Donald Norman, e Design emocional: por que adoramos (ou detestamos) os objetos do dia-a-dia também do mesmo autor.

Referência Bibliográfica

NIELSEN, J. **Usability Engineering**. Morgan Kaufmann, 1993. 362 p.

NIELSEN, Jakob. **Usability 101: Introduction to Usability.** Nielsen Norman Group, 03 de Janeiro de 2012. Disponível em: <https://www.nngroup.com/articles/usability-101-introduction-to-usability/>. Acesso em: 25 de Abril de 2022.

NORMAN, Donald; NIELSEN, Jakob. **The Definition of User Experience (UX)**. Nielsen Norman Group, s/d. Disponível em: <https://www.nngroup.com/articles/definition-user-experience/>. Acesso em: 25 de Abril de 2022.

NORMAN, Donald. **O design do dia-a-dia**. Rio de Janeiro: Rocco, 2006.

NORMAN, Donald. **Design emocional: por que adoramos (ou detestamos) os objetos do dia-a-dia.** Rio de Janeiro: Rocco, 2008.

SCHELL, Jesse. **The Art of Game Design: A book of lenses.** Elsevier, Morgan Kaufmann Publishers: Burlington, Estados Unidos, 2008



Ir para exercício